



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## **Mejora Continua en Atención al Usuario en la Municipalidad distrital de Perene 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAETRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Reyes Alfaro, Lisbeth Zinthia

**ASESOR:**

Dr. Huamancaja Espinoza, Moisés

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del talento humano

**PERÚ – 2018**

## PÁGINA DEL JURADO

.....  
Dr. Peralta Villanes Arturo Alfredo  
**Presidente**

.....  
Dr. Reynoso Medrano Esteban  
**Secretario**

.....  
Dr. Huamancaja Espinoza Moisés  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

A mi familia, con mucho cariño

**Lisbeth Zinthia**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo, por la formación y acogida brindada al permitirme obtener con el Grado Académico de Magíster en Gestión pública.

A las autoridades y pobladores del Distrito de Perene - por haberme permitido desarrollar el presente trabajo de investigación.

Al Dr. Moisés Huamancaja Espinoza por su asesoramiento durante el desarrollo de la investigación.

**La autora**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado, pongo en consideración la investigación titulada: Mejora Continua en Atención al Usuario en la Municipalidad Distrital de Perene 2018, con el propósito de determinar el nivel de Mejora Continua en atención al Usuario en la Municipalidad Distrital de Perene 2018.

La investigación tiene VII capítulos: capítulo I introducción, capítulo II método, capítulo III resultados, capítulo IV discusión, capítulo V conclusión, capítulo VI recomendaciones, capítulo VII referencias bibliográficas. En cumplimiento de las normas establecidas por la universidad César Vallejo.

**La autora.**

## INDICE

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Indice	vii
Indice de tablas	ix
Indice de graficos	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCION	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.4. Formulación del problema	26
1.5. Justificación	27
1.6. Objetivos	27
II. METODOLOGÍA	29
2.1. Diseño de investigación	29
2.2. Variables, operacionalización	30
2.3. Población y muestra	32
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección datos, validez y confiabilidad	32
2.5. Métodos de análisis de datos	34

III. RESULTADOS	35
3.1. Descripción de resultados	35
IV. DISCUSION	45
V. CONCLUSIONES	51
VI. RECOMENDACIONES	54
VII. REFERENCIAS	55
ANEXOS	57
Anexo N°01: Matriz de consistencia	
Anexo N°02: Matriz operacional	
Anexo N°03: Instrumento	
Anexo N°04: Matriz de validación	
Anexo N°05: Base de datos	
Anexo N°06: Constancia emitida por la institución que acredita la realización del estudio	
Anexo N°07: Evidencias fotográficas	

## INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Resultado del nivel de mejora del servicio desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perené 2018	35
Tabla 2: Resultado del nivel de mejora de la red de comunicación desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perené 2018	36
Tabla 3: Resultado del nivel de mejora de procedimiento en trámites desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perené 2018	37
Tabla 4: Resultado del nivel de mejora de la capacitación de los empleados desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perené 2018	38
Tabla 5: Resultado del nivel de mejora de la incorporación de tecnologías desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perené 2018	39
Tabla 6: Resultado del nivel de mejora de la mejora en infraestructura desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perené 2018	40
Tabla 7: Resultado del nivel de mejora de la mejora en recursos humanos desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perené 2018	41
Tabla 8: Resultado del nivel de mejora del servicio desde la percepción del usuario según edad en la Municipalidad Distrital de Perené	42
Tabla 9: Resultado del nivel de mejora del servicio desde la percepción del usuario según el trámite que realiza en la Municipalidad Distrital de Perene 2018	43



## INDICE DE GRAFICOS

	Pág.
Gráfico 1: Resultado del nivel de mejora del servicio desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perené 2018	36
Gráfico 2: Resultado del nivel de mejora de la red de comunicación desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perené 2018	37
Gráfico 3: Resultado del nivel de mejora de procedimiento en trámites desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perené 2018	38
Gráfico 4: Resultado del nivel de mejora de la capacitación de los empleados desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perené 2018	39
Gráfico 5: Resultado del nivel de mejora de la incorporación de tecnologías desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perené 2018	40
Gráfico 6: Resultado del nivel de mejora de la mejora en infraestructura desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perené 2018	41
Gráfico 7: Resultado del nivel de mejora de la mejora en recursos humanos desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perené 2018	42
Gráfico 8: Resultado del nivel de mejora del servicio desde la percepción del usuario según edad en la Municipalidad Distrital de Perené	43
Gráfico 9: Resultado del nivel de mejora del servicio desde la percepción del usuario según el trámite que realiza en la Municipalidad Distrital de Perene 2018	44

## Mejora Continua en Atención al Usuario en la Municipalidad Distrital de Perene 2018

### RESUMEN

La investigación que tiene como objetivo general: Determinar el nivel de mejora continua en atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Perene 2018. El problema de investigación es ¿Cuál es el nivel de Mejora continua en atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Perene 2018?, No tiene hipótesis por ser una investigación descriptiva simple

La investigación es de tipo básico y de diseño descriptivo simple con una sola variable de estudio Mejora continua en atención al usuario, para lo cual se elaboró los instrumentos respectivos siendo el cuestionario de encuesta para la variable única, además éstas fueron sometidas a una prueba piloto de su validación respectiva con juicio de expertos, aplicándose luego a la muestra respectiva.

Al finalizar la investigación se llegó a la siguiente conclusión: Se determinó el nivel de mejora del servicio desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perene 2018. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene que el 8,8% de la muestra consideran deficiente, el 83,9% de la muestra consideran regular y el 8,8% de la muestra consideran buena la mejora del servicio al usuario.

**Palabras clave:** Mejora continua en atención al usuario.

The level of continuous improvement in view of the user at the Municipality  
Perene's Distrital 2018

**ABSTRACT**

The investigation that you aim at general: Determining the level of continuous improvement in view of the user at the Municipality Perene's Distrital 2018 the fact-finding Problem is Which the level of continuous Improvement in view of the user at the Municipality is Perene's Distrital 2018?, The simple descriptive does not have hypothesis to be an investigation

Investigation belongs to basic and descriptive- simple- design guy with a very variable of study Mejora continues in view of the user, for which the respective instruments being the questionnaire of opinion poll for the only variable were elaborated, besides this were submitted to a pilot proof of your respective validation with judgment of experts, devoting oneself to the respective sign next.

He took place to the following conclusion when finalizing investigation: Distrital of mercy determined the improving level of the service from the perception of the user at the Municipality itself 2018, Right After applying the fact-finding instrument he is known that they consider 8.8 % of the sample deficient, they consider themselves to regulate 83.9 % of the sample and they consider 8.8 % of the sample good the improvement of the service to the user.

**Keywords:** Improvement continues in view of the user

## **I. INTRODUCCION**

### **1.1. Realidad problemática**

La investigación corresponde a un tema de gestión pública; que busca conocer la calidad continua de la municipalidad de Perené provincia de Chanchamayo. El incremento de la importancia del sector público de las economías en crecimiento, junto con el creciente nivel del gasto de la administración pública ha ocasionado la necesidad de establecer sistemas que permitan controlar cómo son empleados los recursos aportados por los contribuyentes y si éstos son utilizados con eficiencia y eficacia, para el logro de la calidad en la gestión.

Con Resolución Suprema N° 228-2001-INTINCI, se aprueba el premio nacional a la calidad, con los objetivos de promover la calidad en todos los sectores de la actividad económica, coordinar los esfuerzos de las diferentes instituciones públicas y privadas para el desarrollo de acciones en pro de la calidad en todos los niveles de la educación, producción y servicios.

En el país la dirección y gestión de los servicios públicos está a cargo del Poder Ejecutivo a través de la Presidencia del Consejo de Ministros y de los Ministerios en los asuntos de sus competencias. La calidad de los servicios públicos tienen reconocimiento legal de acuerdo a la "Ley Marco

de Modernización de la Gestión del Estado", publicada el 30 de enero de 2002 el cual establece que el proceso de modernización de la gestión pública del Estado comprende la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, con la finalidad de lograr una mejor atención a la ciudadanía priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos.

Con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios públicos, el Perú ha suscrito en 2008 la Carta Iberoamericana de Calidad en Gestión Pública que tiene por propósito promover el establecimiento de un enfoque común acerca de las nociones de calidad y excelencia en la gestión pública, a partir del cual se adopte un conjunto de principios y orientaciones que sirvan de referencia a las diferentes Administraciones Públicas Iberoamericanas en la formulación de sus políticas, planes, modelos y mecanismos que permitan la mejora continua de la calidad de su gestión pública.

En el país el crecimiento económico y el aumento del presupuesto público no son paralelos a un aumento equivalente en la capacidad que demuestra el gobierno en el gasto adecuado los recursos que recauda y en generar las condiciones necesarias para la obtención de un crecimiento sostenible orientado a un desarrollo económico y social.

Por la deficiente administración del presupuesto público de las entidades en un contexto de coordinación con las políticas en materia económica, demandas de mayores niveles de cobertura, ampliación y calidad en servicios públicos son causas directas para el surgimiento de investigaciones acerca de la eficacia y eficiencia en el sector público.

El presupuesto público es un instrumento en el que se resume la disponibilidad de recursos, es una herramienta de política y gestión pública altamente institucionalizada, mediante el cual se captan y asignan recursos, para posteriormente determinar los gastos que financiaran el cumplimiento de las funciones del Estado de prácticamente cada área, unidad y programa del Estado.

## **1.2. Trabajos previos**

Díaz, (2008), en el artículo científico “Un nuevo reto para los Estados, los que se han visto obligados a realizar procesos de reforma y modernización de sus administraciones públicas con la necesidad de ser eficaces en la gestión, prestar servicios con eficiencia y con calidad”.

La nueva gestión pública se caracteriza por aproximar las técnicas de gestión del sector privado al sector público, cambiar a un modelo de gestión que pone énfasis en los resultados, además de una mayor preocupación por la eficiencia y la eficacia.

La Ley N. ° 27972. Ley Orgánica de Municipalidades regula el marco normativo especial de las municipalidades, en ella se reitera la necesaria coordinación y cooperación que debe existir entre los diferentes niveles de gobierno.

La administración municipal adopta una estructura gerencial sustentándose en principios de programación, dirección, ejecución, supervisión, control concurrente y posterior. Se rige por los principios de legalidad, economía, transparencia, simplicidad, eficacia, eficiencia, participación y seguridad ciudadana; y la estructura de los gobiernos municipales están compuesto por dos órganos centrales: el consejo municipal y la alcaldía.

Por otra parte, la Ley N. ° 27783, ley de bases de la descentralización, en lo que se refiere a los bienes y rentas de las municipalidades, el dispositivo legal establece dentro de los primeros a los bienes inmuebles y muebles de uso público destinados a servicios públicos locales, los edificios municipales y sus instalaciones, los aportes provenientes de habilitaciones urbanas, las acciones y participaciones de las empresas municipales, etc.

Son fuente de recursos a nivel municipal los tributos establecidos por decretos ley a su favor, arbitrios, contribuciones, licencias, multas, tasas y

derechos creados por el concejo municipal, los recursos asignados del Fondo de Compensación Municipal, asignaciones y transferencias presupuestales del gobierno nacional, entre otros.

Finalmente, la ley de bases de la descentralización ha previsto como competencia exclusiva de los gobiernos locales planificar y promover el desarrollo urbano y rural de su circunscripción, así como ejecutar los planes correspondientes, normar la zonificación, urbanismo, acondicionamiento territorial y asentamientos humanos, administrar y reglamentar los servicios públicos locales destinados a satisfacer las necesidades colectivas de carácter local, ejecutar y supervisar la obra pública de carácter local, etc.

Los sistemas administrativos locales tienen por finalidad regular la utilización de los recursos en las entidades de la administración pública, promoviendo la eficacia y eficiencia en su uso.

Entre las investigaciones internacionales acerca de eficiencia y eficacia en la gestión podemos mencionar la siguiente:

Fernando, (2013), “Acuerdo nacional y gestión presupuestal en el Perú”, Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social Serie. En investigación la descriptiva explicativa, el autor hace un recuento de las normas legales del presupuesto público de Perú, los cambios que se producen en el manejo presupuestal y desarrolla las ventajas de que el Perú cuente con un pacto fiscal, como instrumento para lograr el mejor uso de los recursos del Estado. El investigador concluye:

1. El Acuerdo Nacional otorga relevancia al proceso de descentralización, el Presupuesto no sólo debe expresar políticas de Estado sino que su puesta en acción debe tener una perspectiva de carácter regional y local que permita una mayor convergencia territorial en la distribución de los beneficios del crecimiento económico. Así el presupuesto del sector público constituye un instrumento fundamental para la reducción de las

disparidades territoriales y para propiciar la convergencia y cohesión sociales.

2. El presupuesto se torna en un instrumento esencial en el diseño y ordenamiento del territorio, abriendo nuevas posibilidades al desarrollo local y regional, de allí que el Acuerdo Nacional postule la descentralización política, económica y administrativa para propiciar un desarrollo integral, armónico y sostenido, lo que demandará la eficiencia y eficacia en el gasto público.
3. Se rescata el papel de la planificación estratégica, en concordancia con las orientaciones del Acuerdo Nacional que ha propuesto que la administración pública responda a planes estratégicos de nivel nacional y regional, que deben ejecutarse mediante el presupuesto público.
4. Ambos enfoques implican un salto cualitativo en la relación entre plan y presupuesto público, porque lo importante es que el presupuesto exprese la intencionalidad de un plan estratégico con visiones y objetivos de corto, mediano y largo plazo, para que la falta de continuidad no afecte la ejecución de las políticas de Estado, que deben ser fruto de la concertación nacional, y por lo que el poder legislativo debería prestar mayor atención al control de la asignación y ejecución eficiente del gasto público.

Banco de la Nación (2006), “Evaluación de gestión al IV trimestre del año 2006”. La investigación de tipo descriptiva concluye que el resultado operativo de la evaluación presupuestal fue inferior en 41% como consecuencia de los mayores egresos de operación, así mismo la ejecución de los egresos operativos fue mayor en un 60% respecto de la meta prevista para dicho periodo, explicada por los mayores gastos de personal.

Se encuentra una evaluación de gestión trimestral donde buscan determinar las causas que no permitieron alcanzar los objetivos propuestos en los diferentes instrumentos de gestión anuales. Cuando una entidad



evalúa periódicamente su gestión tiene la oportunidad de realizar los cambios necesarios para mejorar una gestión.

Cerna (2008), en su investigación titulada: “Evaluación presupuestaria de la Municipalidad Provincial de Zarumilla”, de la Universidad Nacional de Tumbes. La investigación descriptiva simple, como resultado del análisis de los datos de la mencionada municipalidad. En el análisis de la gestión presupuestaria para el caso de eficacia y eficiencia compara la información de la ejecución presupuestaria de los ingresos, egresos y logros de las metas presupuestarias, registrada durante el período a evaluar, con la información contenida en el PIA y en el PIM.

El indicador de eficacia utilizado identifica el avance en la ejecución presupuestaria de los ingresos, gastos y metas del pliego, respecto al Presupuesto Institucional Modificado, y el indicador de eficiencia determina la óptima utilización de los recursos públicos asignados a cada meta presupuestaria respecto de sus previsiones de gastos contenidas en el Presupuesto Institucional de Apertura y en el Presupuesto Institucional Modificado; posteriormente se identifican problemas que ocurrieron durante la ejecución presupuestaria detectados durante el proceso de análisis.

El autor formula las siguientes conclusiones:

1. Se ha logrado la ejecución del 86.54% respecto al 2004; de los recursos ordinarios para los gobiernos locales.
2. Se ejecutó solamente el 44% del PIM, lo cual implicó que no se ejecuten proyectos financiados por esta fuente de financiamiento, en otros casos se optó por financiarlas con otra fuente de financiamiento, generando a su vez una reducción de metas que inicialmente habían sido financiadas por dicha fuente.
3. Como propuesta de medidas correctivas a realizar y realizas en el periodo para el PIA 2004, se ha tenido estrecha coordinación con

los entes componentes cobertura presupuestalmente con la fuente de financiamiento.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

Marsiglia (2006), señala que “la descentralización de las funciones del Estado es una tendencia relacionada a los cambios en el modo de acumulación, la revolución científica y tecnológica, a la reestructuración del Estado” Esto implica que las demandas por espacios de autonomía, planteadas por la sociedad civil, por lo tanto, la reforma implica una reingeniería de las instituciones orientada al logro de una mayor eficiencia y una participación más equitativa por los procesos de desarrollo, de tal forma que los resultados constituyan a lograr mayor igualdad.

Una buena política de estado es el fortalecimiento de la sociedad civil, porque esta expresión encierra una búsqueda de la profundización democrática a través de la participación ciudadana responsable y atenta a la eficiencia y eficacia de los resultados se realza la calidad de los servicios; las capacidades de los ciudadanos para involucrarse en la búsqueda de soluciones; la gestión por objetivos y no con base en la aplicación de reglamentos.

Por otro lado la evaluación de rendimientos conforme a los resultados y no a los montos gastados; la importancia de las necesidades de los usuarios considerados como clientes y no como subordinados; la gestión previsor de los problemas y no sólo la que actúa luego de éstos; la búsqueda de eficiencia en el uso de recursos; la descentralización de responsabilidades y una gestión participativa; un esfuerzo permanente de concertación estratégica de actores en la búsqueda de redes asociativas son parte principal para el fortalecimiento de la gestión pública.

Castells y Borja (1988), mencionan que los movimientos sociales que operen al nivel de sociedad civil necesitan estar respaldados por una voluntad política de una eficiente administración y para que las acciones de los movimientos populares sean efectivas, estos requieren presentarse con

un modelo de participación popular, la cual es inherente a su propio voluntarismo, pero esta participación popular se restringe a la consulta, información y cooperación con la administración local y no a los procesos de toma de decisiones.

Sin embargo para determinar si se liberan de las actividades productivas de bienes y servicios públicos a las administraciones locales, mediante procesos de descentralización las repercusiones en términos de beneficio para el desarrollo.

Desarrollo Local. En las últimas décadas la forma de concebir el desarrollo fue cambiando, desde su origen, hasta la crisis de mediados de la década del setenta, la noción de desarrollo se ha ido adaptando a los vaivenes socioeconómicos. La crisis del primer mundo obligó a extender la noción a las sociedades que se consideraban desarrolladas, introduciendo el concepto de modo de desarrollo, esto significó aceptar la idea de una posible variedad de modos, superando así la concepción original según la cual todas las sociedades del planeta debían seguir los pasos de un pretendido modelo universal.

La crisis fue mostrando su carácter de irreversible y a la vez la necesidad de buscar alternativas nuevas, en esta búsqueda, fue ocupando un lugar cada vez más importante la iniciativa local capaz de movilizar de otra manera los recursos humanos, apelando a la potencialidad de las identidades específicas como palanca de desarrollo.

Con la crisis se vio la necesidad de buscar nuevas alternativas a las viejas recetas, nuevas formas de movilización del potencial humano, es inútil mirar atrás e intentar recomponer lo que está obsoleto, es necesario imaginar otras formas de desarrollo que superen cualitativamente las formas anteriores. En esta búsqueda, fue ocupando un lugar cada vez más importante la iniciativa local, capaz de movilizar de otra manera los recursos humanos, apelando a la potencialidad de las identidades específicas como motor de desarrollo.

Esta capacidad de iniciativa que emerge en un contexto de crisis y necesita de una amplia movilización de actores, tuvo un efecto sobre las sociedades es múltiple, existiendo sin duda efectos económicos importantes que pueden ser medidos gracias a indicadores como la creación de empleos o el aumento del volumen de la actividad económica.

El concepto de “desarrollo local” alude a una cierta modalidad de desarrollo que puede tomar forma en territorios de variados tamaños, pero no en todos, dada la intrínseca complejidad del proceso de desarrollo. Es evidentemente una sobre simplificación asimilar el concepto de desarrollo local a la idea de comuna, a lo municipal. En realidad, lo “local” sólo hace sentido cuando se le mira, por así decirlo, “desde afuera y desde arriba” y así las regiones constituyen espacios locales miradas desde el país.

Lo local es un concepto relativo a un espacio más amplio. No puede analizarse lo local sin hacer referencia al espacio más abarcador en el cual se inserta (municipio, departamento, provincia, región, nación). Actualmente se juega con la contraposición “local y global” mostrando las paradojas y relaciones entre ambos términos.

El desarrollo local, implica la existencia de una sociedad local que genere riqueza localmente, donde los actores locales ejerzan un control decisivo, tanto en los aspectos técnico productivos como en los referidos a la comercialización. En estos casos, los grupos locales definen sus diferentes posiciones en el sistema en función de su influencia sobre la utilización del excedente.

Se constituirá así una jerarquía social regulada por la mayor o menor capacidad de cada uno de sus miembros de influir en la toma de decisiones sobre la utilización del excedente. Esto quiere decir que los individuos y los grupos constituyen una sociedad local cuando muestran una “manera de ser” determinada que los distingue de otros individuos y de otros grupos, este componente encuentra su máxima expresión colectiva cuando se plasma en un proyecto común.

Un territorio con determinados límites es, entonces, sociedad local cuando es portador de una identidad colectiva expresada en valores y normas interiorizados por sus miembros y cuando conforma un sistema de relaciones de poder constituido en torno a procesos locales de generación de riqueza. Dicho de otro modo, una sociedad local es un sistema de acción sobre un territorio limitado, capaz de producir valores comunes y bienes localmente gestionados.

Nueva gestión pública, El enfoque de la Gestión de Calidad fue capaz de incidir en la Administración Pública produciendo un cambio cultural de gran importancia: el paso de la administración a la gestión.

Administración significa dirección, ordenación, cuidado de un asunto o, más específicamente, gobierno, ejercicio de autoridad o mando sobre un territorio y las personas que lo habitan. En cambio, gestión significa actuar para conseguir algo. En este sentido, gestión pública es un enfoque que utiliza técnicas gerenciales para incrementar la rentabilidad de los servicios públicos.

La gestión de calidad contribuyó a la gestión de calidad en los siguientes ámbitos. En primer lugar, en la incorporación de dos conceptos básicos: la orientación al “ciudadano como cliente” y la mejora continua, como criterios inspiradores de la gestión de los servicios públicos. La gestión de calidad comenzó a dotar a la Gestión Pública de un carácter dinámico frente al estático que sustentaba el anterior paradigma.

Las demandas y expectativas de la ciudadanía cambian, por lo que la Administración habría de adaptarse a esos cambios. Para ello, debía ser gestionada teniendo en cuenta los procesos de toma de decisión y planificación, el funcionamiento de los procesos operativos y, sobre todo, teniendo presente la relación entre la eficacia y eficiencia, los resultados finales en relación con los recursos invertidos.

En segundo lugar, la gestión de calidad proporcionó a las administraciones públicas un lenguaje común para la gestión. Lenguaje que

además concordaba con el utilizado en el sector privado, con lo que dio comienzo un transvase de conocimientos permanente y una corriente de colaboración entre ambos sectores, que ha devenido en las actuales estrategias de colaboración público privada.

La incorporación progresiva de la evaluación del desempeño está suponiendo un notable esfuerzo, que resulta necesario para determinar el valor de las actuaciones públicas. En el caso de los servicios públicos, los gestores comenzaron a tener presente la idea de la calidad integral de los servicios que estaban produciendo y su adecuación a los objetivos de los mismos.

El criterio de eficiencia de Farrell es que Farrell fue el primer autor en introducir una aproximación cuantitativa de la eficiencia, proponiendo su medición desde una perspectiva real y no ideal, donde cada unidad de decisión pueda ser evaluada en relación con otras unidades homogéneas, de esta forma la medida de la eficiencia es un concepto relativo y no absoluto.

Por lo que se puede decir que una entidad pública se comporta eficientemente cuando con unos determinados recursos obtiene el máximo resultado posible, o de forma equivalente, cuando se consigue alcanzar unos objetivos dados o prefijados utilizando los recursos mínimos; las distintas partidas que determinan la existencia de eficiencia en una entidad pueden estar expresadas tanto en unidades monetarias como no monetarias.

En los últimos años el desempeño de las unidades de gestión se ha analizado mediante el concepto de eficiencia económica de Farrell, que se compone de la eficiencia técnica, esta refleja la capacidad de una unidad económica para producir el máximo posible dado un conjunto de recursos, dada la tecnología, pudiendo ser medida en términos de relaciones físicas entre el producto observable y el máximo producto obtenible (posible) para un conjunto de recursos disponibles.

En línea con el concepto de eficiencia técnica de Farell (1957) es factible analizar el proceso de producción municipal mediante el empleo de diversos indicadores de gestión.

Bradford, et. al. (1990) distinguen tres fases en el proceso de producción local. Correspondiendo el primero a un proceso primario, en el cual los recursos son transformados en actividades intermedias. En esta fase de producción, el análisis de eficiencia permite capturar el grado de desempeño operacional municipal mediante el uso de indicadores de proceso.

La segunda fase de producción concierne la forma como esas actividades intermedias son transformadas en bienes y servicios locales provistos a la población, según Bradford, et. al.,(1990); proceso que puede evaluarse mediante el empleo indicadores de desempeño.

Finalmente, la tercera fase de producción comprende la manera como estos bienes y servicios provistos se transforman en mejoras para el bienestar local (Bradford, et. al.,1990).

Según Tanzi, V. y Schuknecht, L. (2000) es posible definir “desempeño municipal” al resultado del desarrollo de las políticas públicas locales y como “eficiencia del gasto municipal” al resultado relativo vinculado al análisis del gasto de recursos, por lo que una forma de medirla será mediante la comparación entre municipalidades, de que tan bien los recursos (inputs) son transformados en servicios locales (outputs).

Calidad: La capacidad de un bien o servicio de satisfacer las necesidades explícitas o implícitas del usuario inmediato o último beneficiario de ese bien, es decir, el ente (persona física o jurídica) final por el cual se justifica una acción y el que, a su vez, justifica la existencia del proveedor de dicho bien o servicio.

Calidad de gestión: Administración Pública para satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía. Calidad de servicio: la

capacidad de la institución para responder en forma rápida y directa a las necesidades de sus usuarios. Son extensiones de la calidad factores tales como: oportunidad, accesibilidad, precisión y continuidad en la entrega de los servicios, comodidad y cortesía en la atención.

La calidad de servicio se puede mejorar por la vía de mejorar los atributos o características de los servicios que se entregan a los usuarios. Entre los medios disponibles para sistematizar la medición y evaluación de estos conceptos se cuentan la realización de sondeos de opinión y encuestas periódicas a los usuarios, la implementación de libros de reclamos o de buzones para recoger sugerencias o quejas.

Calidad De Atención Al Usuario: Por su parte, la calidad que necesita el ciudadano es la que éste demandará, y que será inherente a sus exigencias y necesidades. Como consecuencia, los esfuerzos de gestión de la institución pública se orientarán hacia lograr que exista el mayor ajuste posible entre las exigencias de la sociedad y su ciudadanía, la planificación y el cumplimiento de los objetivos. Cualquier desajuste entre dichos círculos representaría una pérdida de esfuerzos y recursos y, como consecuencia, un índice alto de insatisfacción del ciudadano y la no optimización en el cumplimiento de las funciones de dicha Administración.

Analizando las posibles fuentes de insatisfacción del ciudadano como consecuencia de las deficiencias en la calidad del servicio, podemos encontrar dos clases fundamentales:

1. Insatisfacción inevitable: originada como consecuencia de la falta de ajuste de la calidad programada y la realizada a las expectativas de calidad del ciudadano.
2. Insatisfacción evitable: originada por la falta de ajuste entre la calidad realizada y las expectativas del ciudadano. Puede ser evitada si la calidad programada se plasma realmente en el servicio final.



#### **1.4. Formulación del problema**

##### **Problema general:**

¿Cuál es el nivel de mejora del servicio desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital Perené?

##### **Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel de mejora del servicio respecto a la red de comunicación al usuario desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perené?

¿Cuál es el nivel de mejora del servicio respecto al procedimiento en trámites desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perené?

¿Cuál es el nivel de mejora del servicio respecto a la capacitación de los empleados desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perené?

¿Cuál es el nivel de mejora del servicio respecto a la incorporación de tecnologías desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perené?

¿Cuál es el nivel de mejora del servicio respecto a la mejora en infraestructura desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perené?

¿Cuál es el nivel de mejora del servicio respecto a recursos humanos desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perené 2018?

¿Cuál es el nivel de mejora del servicio desde la percepción del usuario según edad en la Municipalidad Distrital de Perené 2018?

¿Cuál es el nivel de mejora del servicio desde la percepción del usuario según sexo en la Municipalidad Distrital de Perené 2018?

## **1.5. Justificación**

### **Justificación teórica**

El presente trabajo de investigación, tiene como justificación el análisis de eficiencia y eficacia como parte de la gestión de calidad del gobierno local que es parte del sector público, asimismo, contribuir con las autoridades de la Municipalidad en la toma de decisiones.

### **Justificación práctica**

El conocimiento del nivel de eficiencia de los municipios constituye una de las informaciones más relevantes para el control de la gestión local, superación de la deficiente prestación en gran parte de los servicios públicos, así como para el diseño de políticas futuras que contribuyan a la mejora de su actuación y, por lo tanto a un mayor impacto de los servicios públicos en el crecimiento económico, aumento de la satisfacción de las necesidades de sus ciudadanos y bienestar de la población.

## **1.6. Objetivos**

### **Objetivo General**

Describir el nivel de mejora del servicio desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perené 2018

### **Objetivos específicos**

Describir el nivel de mejora del servicio respecto a la red de comunicación al usuario desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perené 2018

Describir el nivel de mejora del servicio respecto al procedimiento en trámites desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perené 2018

Describir el nivel de mejora del servicio respecto a la capacitación de los empleados desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perené 2018

Describir el nivel de mejora del servicio respecto a la incorporación de tecnologías desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perené 2018

Describir el nivel de mejora del servicio respecto a la mejora en infraestructura desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perené 2018

Describir el nivel de mejora del servicio respecto a recursos humanos desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perené 2018

Describir el nivel de mejora del servicio desde la percepción del usuario según sexo en la Municipalidad Distrital de Perené 2018

Describir el nivel de mejora del servicio desde la percepción del usuario según edad en la Municipalidad Distrital de Perene 2018

Describir el nivel de mejora del servicio desde la percepción del usuario según sexo que realiza en la Distrital de Perené 2018

## **II. METODOLOGÍA**

Según la finalidad el tipo de investigación es básica, porque tiene como finalidad la describir la variable única, además el propósito de realizar aportaciones al conocimiento teórico es secundario.

Según su carácter el tipo de investigación a utilizar en este trabajo es una investigación descriptiva, conocida también *investigación ex post facto*, en el que el investigador parte de hechos sucedidos, cuyo propósito es establecer las relaciones de los fenómenos, después que este haya ocurrido y su causa se ubica en el pasado.

Según la naturaleza el tipo de investigaciones cuantitativa, pues la investigación se centra fundamentalmente en los aspectos observables y susceptibles de cuantificación de los fenómenos, utiliza la metodología empírico analítico y se sirve de pruebas estadísticas para el análisis de datos.

### **2.1. Diseño de investigación**

Considero que sigue un diseño descriptivo simple, el primero por cuanto el investigador busca y recoge información relacionada con el objeto de estudio, no presentándose la administración o control de un tratamiento., según explica Castro (1999).

El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño:

M — O

Donde:

“M” es la muestra donde se realiza el estudio

“O” nos indica la información relevante y de interés obtenida en relación con la variable de estudio

## **2.2. Variables, operacionalización**

Variable única:

Mejora continua

Dimensiones

Red de comunicación

Procedimiento en trámites

Capacitación de los empleados

Incorporación de tecnologías

Infraestructura

Recursos humanos

### Operacionalización de la variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Mejora continua	<b>Torres (2009)</b> Se refiere al grado de cumplimiento de los servicios reales que realiza una entidad municipal con el propósito de mejorar la captación de tributos y mejora en la atención al usuario	Se refiere a la observación que se realizar a cada una de las dimensiones de estudio como son Red de comunicación: Procedimiento en trámites. Capacitación de los empleados. Incorporación de tecnologías. Infraestructura. Recursos humanos	Red de comunicación	El municipio utiliza las redes sociales para comunicar algún aviso	Ordinal
				Considera que la comunicación es oportuna	
			Procedimiento en trámites	El procedimiento de trámite es sencillo y ágil	
				El procedimiento de trámites es preciso y oportuno	
			Capacitación de los empleados	Considera que los trabajadores se capacitan permanentemente	
				Los trabajadores dan muestra de su capacidad profesional	
			Incorporación de tecnologías	Considera que se ha incorporado mas computadoras para mejorar la atención	
				El municipio utiliza aparatos modernos en su atención al usuario	
			Infraestructura	La infraestructura del municipio ha mejorado	
				El municipio se preocupa en mejorar el área de atención al usuario	
			Recursos humanos	Se contrata personal idóneo para la atención	
				El personal de atención es cordial con el usuario	

### **2.3. Población y muestra**

Para (Hernández citado en Castro 2003, p.69). Expresa La población es el conjunto de datos que tiene una característica común. La población de la investigación estará conformado por los usuarios del municipio del distrito de Perene siendo una muestra intencional de 150 usuarios que realizan su trámite en el municipio

La muestra de estudio está conformado por 70 usuarios durante el mes de agosto del 2018

Criterio de inclusión: usuarios que realizan trámites permanentes o por lo menos la segunda vez

Criterio de exclusión:

Usuarios que se resisten a la aplicación del instrumento y usuarios que realizan por primera vez el trámite

Muestreo. el muestreo es no probabilístico de forma intencional en base a ciertos criterios de investigación

### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

La información se obtendrá de fuente secundaria; es decir, se utilizará como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario de encuesta.

Descripción del instrumento

El instrumento está distribuido en 6 dimensiones:

Red de comunicación: ítems 1,2,3,4,5

Procedimiento en trámites ítems: 6,7,8,9,10

Capacitación de los empleados ítems: 11,12,13,14,15,

Incorporación de tecnologías ítems: 16.17.18.19.20

Infraestructura ítems: 21,22,23,24,25

Recursos humanos ítems: 26,27,28,29,30

Validez y confiabilidad

La validación se realizó con el juicio de expertos

Experto	Grado	Criterio
Huamancaja Espinoza, Doctor Moisés		Aplicable

La confiabilidad:

Para la verificación de la confiabilidad del instrumento se utilizó la confiabilidad estima y error estándar de medición coeficiente Alfa de cronbach.

La confiabilidad teórica se asume en base al criterio de los expertos que estuvieron a cargo de la evaluación del cuestionario. a una prueba piloto de 25 usuarios.

La confiabilidad del instrumento es de alta debido al resultado obtenido según la fórmula del coeficiente alfa de cronbach

Fórmula del coeficiente alfa de Cronbach.

$$r = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Si^2}{Sx^2} \right]$$

**Dónde:**

r = Índice de confiabilidad

$S_i^2$  = varianza de cada pregunta

$S_x^2$  = varianza de la puntuación total de las preguntas



$K$  = número de preguntas de instrumento

*De la variable mejor continua*

#### Estadísticas de confiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,830	30

Como se observa se ubica en altamente confiable.

## 2.5. Métodos de análisis de datos

Para el procesamiento de datos se realizó la aplicación de la estadística descriptiva donde se elabora tablas y gráficos.

Para la elaboración de las tablas se utilizó los siguientes baremos

Baremo para la variable

Nivel	Intervalo
Buena	70 - 90
Regular	50 - 69
Deficiente	30 - 49

Baremo para la dimensión

Nivel	Intervalo
Buena	13 - 15
Regular	9 - 12
Deficiente	5 - 8

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Descripción de resultados

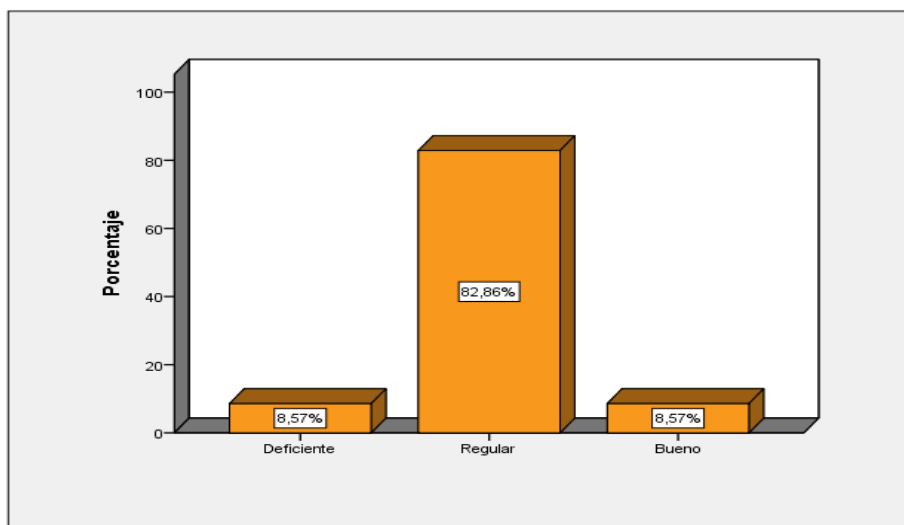
**Tabla 1:**

*Resultado del nivel de mejora del servicio desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perené 2018*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	6	8,6
Regular	58	82,9
Bueno	6	8,6
Total	70	100,0

Fuente: Cuestionario

**Gráfico 1:** Resultado del nivel de mejora del servicio desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perené 2018



Fuente: Tabla N° 1

### Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que son 6 usuarios que representa el 8,8% de la muestra consideran deficiente la mejora del servicio, son 58 usuarios que representa el 83,9% de la muestra consideran regular, son 6 usuarios que representa el 8,8% de la muestra consideran buena la mejora del servicio al usuario en la municipalidad Distrital de Perené.

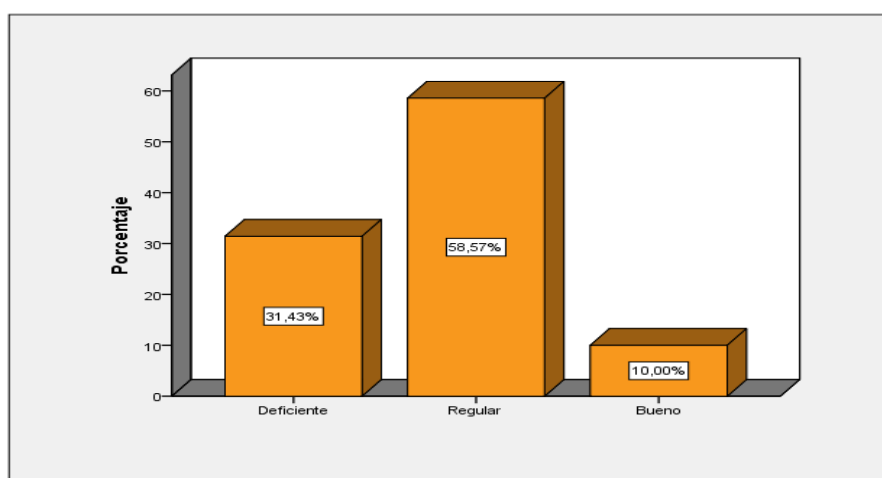
**Tabla 2:**

*Resultado del nivel de mejora de la red de comunicación desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perené 2018*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	22	31,4
Regular	41	58,6
Bueno	7	10,0
Total	70	100,0

Fuente: Cuestionario

**Gráfico 2:** Resultado del nivel de mejora de la red de comunicación desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perené 2018



Fuente: Tabla N° 2

### Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que son 22 usuarios que representa el 31% de la muestra consideran deficiente la mejora red de comunicación, son 41 usuarios que representa el 58,6% de la muestra consideran regular, son 7 usuarios que representa el 10% de la muestra consideran buena la mejora red de comunicación al usuario. en la municipalidad Distrital de Perené.

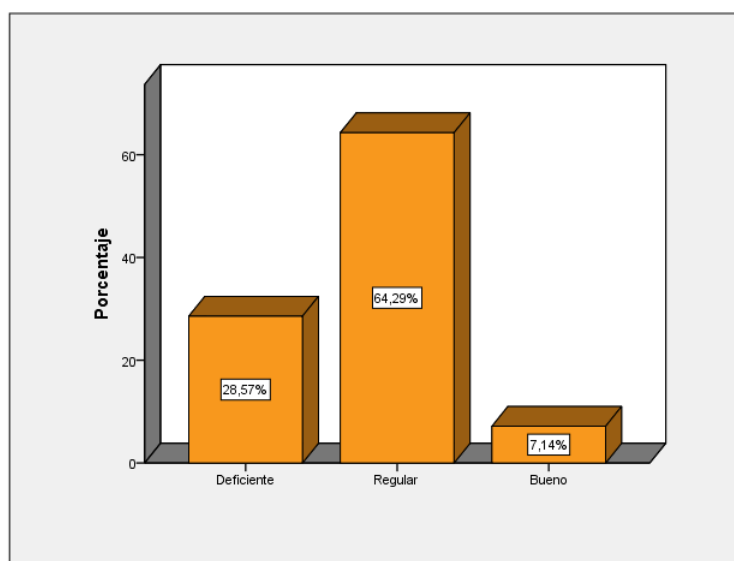
**Tabla 3:**

*Resultado del nivel de mejora de procedimiento en trámites desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perené 2018*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	20	28,6
Regular	45	64,3
Bueno	5	7,1
Total	70	100,0

Fuente: Cuestionario

**Gráfico 3:** Resultado del nivel de mejora de procedimiento en trámites desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perené 2018



Fuente: Tabla N° 3

### Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que son 20 usuarios que representa el 28,6% de la muestra consideran deficiente la mejora de procedimiento en trámites, son 45 usuarios que representa el 64,3% de la muestra consideran regular, son 5 usuarios que representa el 7,1% de la muestra consideran buena la mejora de procedimiento en trámites al usuario. en la municipalidad Distrital de Perené.

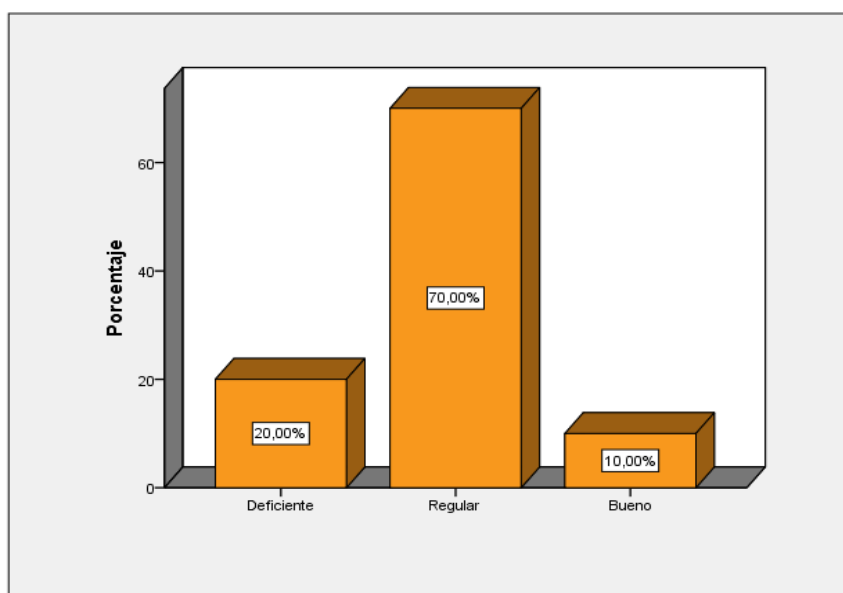
**Tabla 4:**

*Resultado del nivel de mejora de la capacitación de los empleados desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perené 2018*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	14	20,0
Regular	49	70,0
Bueno	7	10,0
Total	70	100,0

Fuente: Cuestionario

**Gráfico 4:** *Resultado del nivel de mejora de la capacitación de los empleados desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perené 2018*



Fuente: Tabla N° 4

### Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que son 14 usuarios que representa el 20,0% de la muestra consideran deficiente la mejora en la capacitación de los empleados, son 49 usuarios que representa el 70% de la muestra consideran regular, son 7 usuarios que representa el 10% de la muestra consideran buena la mejora la capacitación de los empleados al usuario en la municipalidad Distrital de Perené.

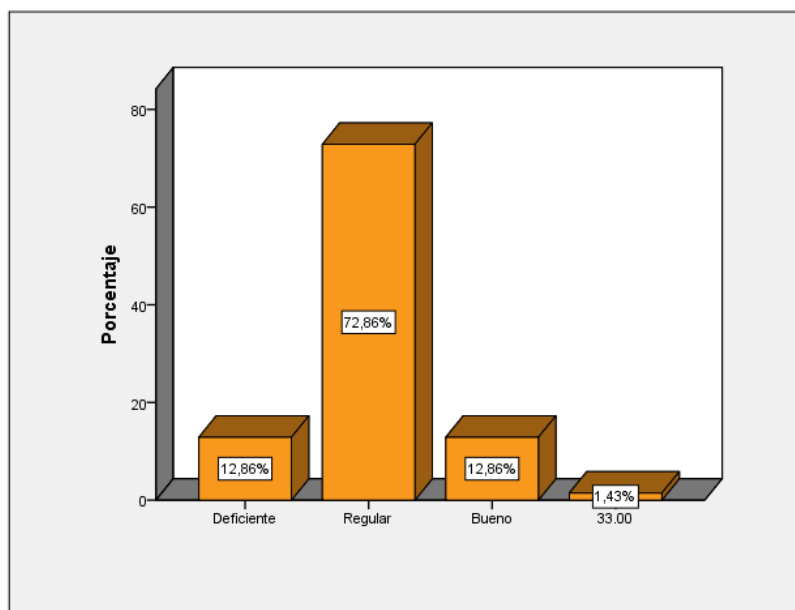
**Tabla 5:**

*Resultado del nivel de mejora de la incorporación de tecnologías desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perené 2018*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	9	12,9
Regular	51	72,9
Bueno	10	14,3
Total	70	100,0

Fuente: Cuestionario

**Gráfico 5:** *Resultado del nivel de mejora de la incorporación de tecnologías desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perené 2018*



Fuente: Tabla N° 5

### Interpretación

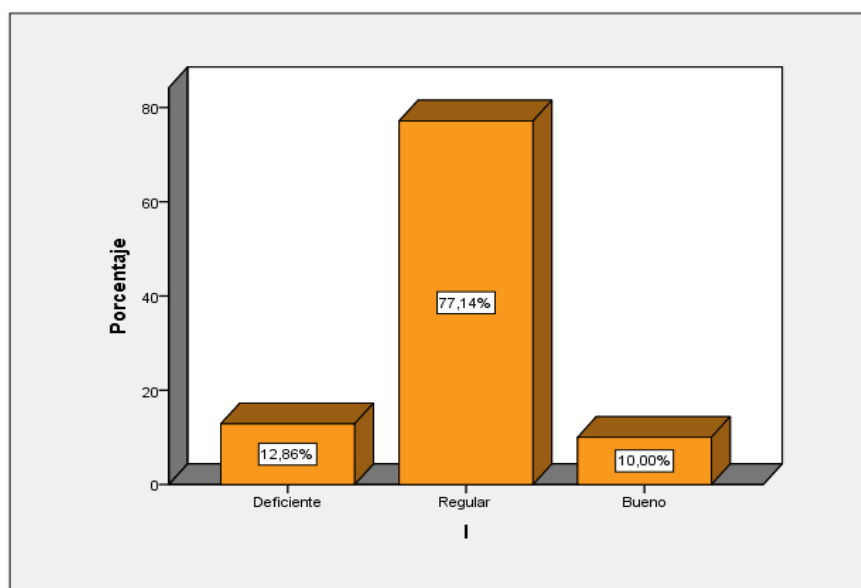
En la tabla y el gráfico se observa que son 9 usuarios que representa el 12,9% de la muestra consideran deficiente la mejora incorporación de tecnologías, son 51 usuarios que representa el 72% de la muestra consideran regular, son 10 usuarios que representa el 14,3% de la muestra consideran buena la mejora la incorporación de tecnologías al usuario. en la municipalidad Distrital de Perené.

**Tabla 6:**

*Resultado del nivel de mejora de la mejora en infraestructura desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perené 2018*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	9	12,9
Regular	54	77,1
Bueno	7	10,0
Total	70	100,0

**Gráfico 6:** Resultado del nivel de mejora de la mejora en infraestructura desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perené 2018



Fuente: Tabla N° 6

### Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que son 9 usuarios que representa el 12,9% de la muestra consideran deficiente la mejora en infraestructura, son 54 usuarios que representa el 77% de la muestra consideran regular, son 7 usuarios que representa el 10% de la muestra consideran buena la mejora en infraestructura al usuario en la municipalidad Distrital de Perené.

### Tabla 7:

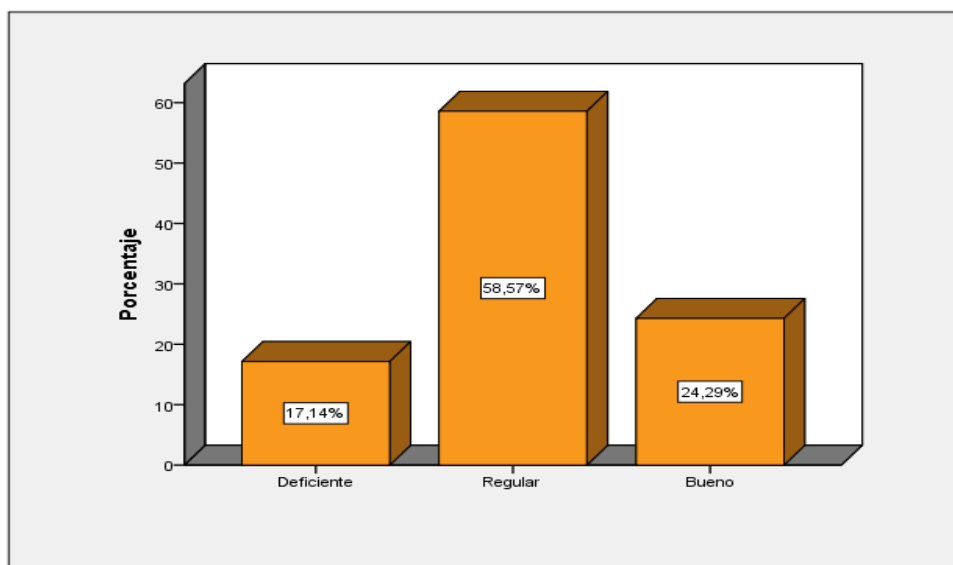
*Resultado del nivel de mejora de la mejora en recursos humanos desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perené 2018*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	12	17,1
Regular	41	58,6
Bueno	17	24,3
Total	70	100,0

Fuente: Cuestionario



**Gráfico 7:** Resultado del nivel de mejora de la mejora en recursos humanos desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perené 2018



Fuente: Tabla N° 7

### Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que son 12 usuarios que representa el 17,1% de la muestra consideran deficiente la mejora en recursos humanos, son 41 usuarios que representa el 58,9% de la muestra consideran regular, son 17 usuarios que representa el 24% de la muestra consideran buena la mejora en recursos humanos en la municipalidad Distrital de Perené.

### Tabla 8:

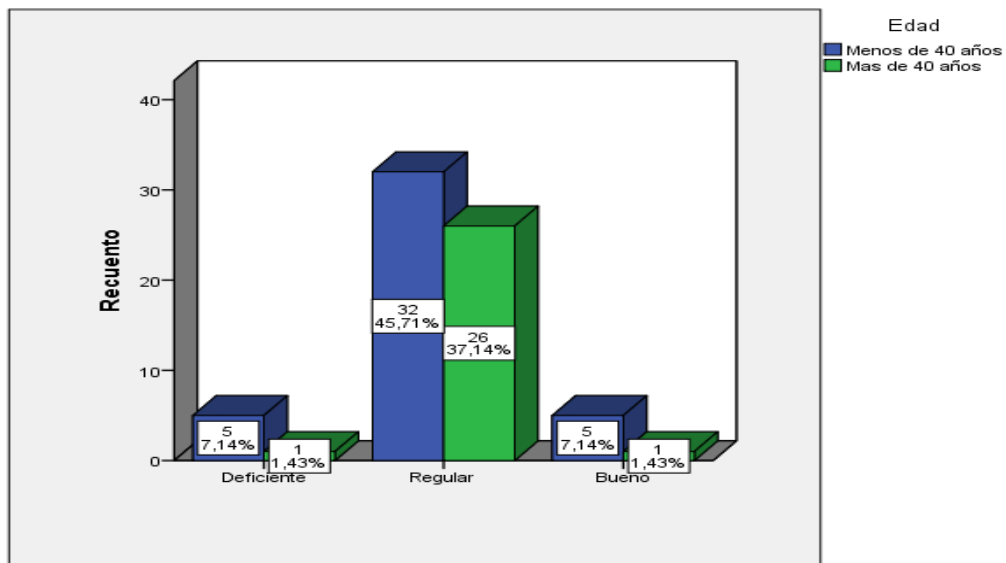
Resultado del nivel de mejora del servicio desde la percepción del usuario según edad en la Municipalidad Distrital de Perené

**Tabla cruzada Mejora1\*Edad**

Recuento		Edad		Total
		Menos de 40 años	Mas de 40 años	
Mejora	Deficiente	5	1	6
	Regular	32	26	58
	Bueno	5	1	6
Total		42	28	70

Fuente: Cuestionario

**Gráfico 8:** Resultado del nivel de mejora del servicio desde la percepción del usuario según edad en la Municipalidad Distrital de Perené



Fuente: Tabla N° 8

### Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa en usuarios según edad menores de 40 años se tiene a 5 usuarios que representa el 7,14% en deficiente a 32 usuarios que representa el 45,7% regular y 5 usuarios que representa el 7,14% bueno, Mientras en usuarios mayor de 40 años se tiene a 1 usuario que representa el 1,4% en deficiente, 26 usuarios que representa el 37,1% regular y 1 usuario que representa el 1,4% en bueno.

**Tabla 9:**

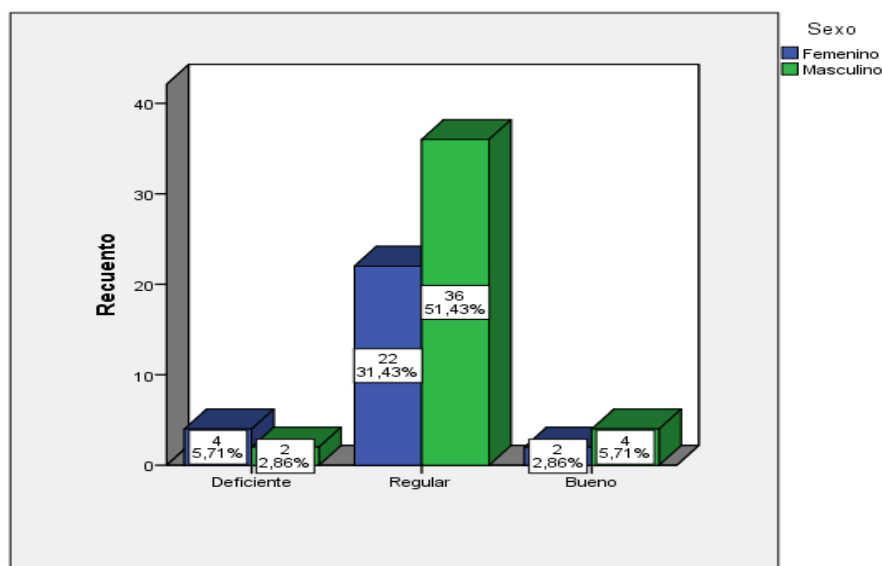
Resultado del nivel de mejora del servicio desde la percepción del usuario según el trámite que realiza en la Municipalidad Distrital de Perene 2018

**Tabla cruzada Mejora1\*Sexo**

Recuento		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	
Mejora1	Deficiente	4	2	6
	Regular	22	36	58
	Bueno	2	4	6
Total		28	42	70

Fuente: Cuestionario

**Gráfico 9:** Resultado del nivel de mejora del servicio desde la percepción del usuario según el trámite que realiza en la Municipalidad Distrital de Perene 2018



Fuente: Tabla N° 9

### Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa en usuarios según sexo, femenino se tiene a 4 usuarios que representa el 5,7% en deficiente a 22 usuarios que representa el 31,47% regular y 2 usuarios que representa el 2,8% bueno, Mientras en usuarios masculinos se tiene a 2 usuario que representa el 2,8% en deficiente, 36 usuarios que representa el 51,4% regular y 4 usuario que representa el 5,7% en bueno.

#### **IV. DISCUSION**

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo general: Determinar el nivel de mejora del servicio desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perene 2018, Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene el siguiente resultado se observa que son 6 usuarios que representa el 8,8% de la muestra consideran deficiente la mejora del servicio, son 58 usuarios que representa el 83,9% de la muestra consideran regular, son 6 usuarios que representa el 8,8% de la muestra consideran buena la mejora del servicio al usuario. en la municipalidad Distrital de Perené.

A similar resultado llega Díaz (2008), en el artículo científico “Un nuevo reto para los Estados, los que se han visto obligados a realizar procesos de reforma y modernización de sus administraciones públicas con la necesidad de ser eficaces en la gestión, prestar servicios con eficiencia y con calidad”.

La nueva gestión pública se caracteriza por aproximar las técnicas de gestión del sector privado al sector público, cambiar a un modelo de gestión que pone énfasis en los resultados, además de una mayor preocupación por la eficiencia y la eficacia.

La Ley N. ° 27972. Ley Orgánica de Municipalidades regula el marco normativo especial de las municipalidades, en ella se reitera la necesaria

coordinación y cooperación que debe existir entre los diferentes niveles de gobierno.

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 1: Determinar el nivel de mejora del servicio respecto a la red de comunicación al usuario desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perene 2018, Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene el siguiente resultado se observa que son 22 usuarios que representa el 31% de la muestra consideran deficiente la mejora red de comunicación, son 41 usuarios que representa el 58,6% de la muestra consideran regular, son 7 usuarios que representa el 10% de la muestra consideran buena la mejora red de comunicación al usuario. en la municipalidad Distrital de Perené.

De la misma forma al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 2: Determinar el nivel de mejora del servicio respecto al procedimiento en trámites desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perene 2018. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene el siguiente resultado se observa que son 20 usuarios que representa el 28,6% de la muestra consideran deficiente la mejora de procedimiento en trámites, son 45 usuarios que representa el 64,3% de la muestra consideran regular, son 5 usuarios que representa el 7,1% de la muestra consideran buena la mejora de procedimiento en trámites al usuario. en la municipalidad Distrital de Perené.

Otros investigadores como Fernando (2013), “Acuerdo nacional y gestión presupuestal en el Perú”, Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social Serie. En investigación la descriptiva explicativa, el autor hace un recuento de las normas legales del presupuesto público de Perú, los cambios que se producen en el manejo presupuestal y desarrolla las ventajas de que el Perú cuente con un pacto fiscal, como instrumento para lograr el mejor uso de los recursos del Estado. El investigador concluye: El Acuerdo Nacional otorga relevancia al proceso de descentralización, el Presupuesto no sólo debe expresar políticas de Estado sino que su puesta en acción debe tener una perspectiva de carácter

regional y local que permita una mayor convergencia territorial en la distribución de los beneficios del crecimiento económico. Así el presupuesto del sector público constituye un instrumento fundamental para la reducción de las disparidades territoriales y para propiciar la convergencia y cohesión sociales.

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 3: Determinar el nivel de mejora del servicio respecto a la capacitación de los empleados desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perene 2018. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene el siguiente resultado, se observa que son 14 usuarios que representa el 20,0% de la muestra consideran deficiente la mejora en la capacitación de los empleados, son 49 usuarios que representa el 70% de la muestra consideran regular, son 7 usuarios que representa el 10% de la muestra consideran buena la mejora la capacitación de los empleados al usuario. en la Municipalidad Distrital de Perené.

De igual modo al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 4: Determinar el nivel de mejora del servicio respecto a la incorporación de tecnologías desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perene 2018. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene el siguiente resultado, se observa que son 9 usuarios que representa el 12,9% de la muestra consideran deficiente la mejora incorporación de tecnologías, son 51 usuarios que representa el 72% de la muestra consideran regular, son 10 usuarios que representa el 14,3% de la muestra consideran buena la mejora la incorporación de tecnologías al usuario. en la municipalidad Distrital de Perené.

Pero también al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 5: Determinar el nivel de mejora del servicio respecto a la mejora en infraestructura desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perene 2018. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene el siguiente resultado, se observa que son 9 usuarios que representa el 12,9% de la muestra consideran deficiente la mejora en infraestructura, son

54 usuarios que representa el 77% de la muestra consideran regular, son 7 usuarios que representa el 10% de la muestra consideran buena la mejora en infraestructura al usuario. en la municipalidad Distrital de Perené.

A similar resultado llega Banco de la Nación (2006), “Evaluación de gestión al IV trimestre del año 2006”. La investigación de tipo descriptiva concluye que el resultado operativo de la evaluación presupuestal fue inferior en 41% como consecuencia de los mayores egresos de operación, así mismo la ejecución de los egresos operativos fue mayor en un 60% respecto de la meta prevista para dicho periodo, explicada por los mayores gastos de personal.

Se encuentra una evaluación de gestión trimestral donde buscan determinar las causas que no permitieron alcanzar los objetivos propuestos en los diferentes instrumentos de gestión anuales. Cuando una entidad evalúa periódicamente su gestión tiene la oportunidad de realizar los cambios necesarios para mejorar una gestión.

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 6: Determinar el nivel de mejora del servicio respecto a recursos humanos desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perene 2018. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene el siguiente resultado, se observa que son 12 usuarios que representa el 17,1% de la muestra consideran deficiente la mejora en recursos humanos, son 41 usuarios que representa el 58,9% de la muestra consideran regular, son 17 usuarios que representa el 24% de la muestra consideran buena la mejora en recursos humanos. en la municipalidad Distrital de Perené.

De la misma forma al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 7: Determinar el nivel de mejora del servicio desde la percepción del usuario según sexo en la Municipalidad Distrital de Perene 2018. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene el siguiente resultado se observa que son 12 usuarios que representa el 17,1% de la muestra consideran deficiente la mejora en recursos humanos, son 41 usuarios que

representa el 58,9% de la muestra consideran regular, son 17 usuarios que representa el 24% de la muestra consideran buena la mejora en recursos humanos en la municipalidad Distrital de Perené.

Cerna (2008), en su investigación titulada: “Evaluación presupuestaria de la Municipalidad Provincial de Zarumilla”, de la Universidad Nacional de Tumbes. La investigación descriptiva simple, como resultado del análisis de los datos de la mencionada municipalidad. En el análisis de la gestión presupuestaria para el caso de eficacia y eficiencia compara la información de la ejecución presupuestaria de los ingresos, egresos y logros de las metas presupuestarias, registrada durante el período a evaluar, con la información contenida en el PIA y en el PIM.

El indicador de eficacia utilizado identifica el avance en la ejecución presupuestaria de los ingresos, gastos y metas del pliego, respecto al Presupuesto Institucional Modificado, y el indicador de eficiencia determina la óptima utilización de los recursos públicos asignados a cada meta presupuestaria respecto de sus previsiones de gastos contenidas en el Presupuesto Institucional de Apertura y en el Presupuesto Institucional Modificado; posteriormente se identifican problemas que ocurrieron durante la ejecución presupuestaria detectados durante el proceso de análisis.

El autor formula las siguientes conclusiones: Se ha logrado la ejecución del 86.54% respecto al 2004; de los recursos ordinarios para los gobiernos locales. Se ejecutó solamente el 44% del PIM, lo cual implicó que no se ejecuten proyectos financiados por esta fuente de financiamiento, en otros casos se optó por financiarlas con otra fuente de financiamiento, generando a su vez una reducción de metas que inicialmente habían sido financiadas por dicha fuente.

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 8: Determinar el nivel de mejora del servicio desde la percepción del usuario según edad en la Municipalidad Distrital de Perene 2018. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene el siguiente resultado, se observa en



usuarios según edad menores de 40 años se tiene a 5 usuarios que representa el 7,14% en deficiente a 32 usuarios que representa el 45,7% regular y 5 usuarios que representa el 7,14% bueno, Mientras en usuarios mayor de 40 años se tiene a 1 usuario que representa el 1,4% en deficiente, 26 usuarios que representa el 37,1% regular y 1 usuario que representa el 1,4% en bueno.

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 9: Determinar el nivel de mejora del servicio desde la percepción del usuario según el trámite que realiza en la Municipalidad Distrital de Perene 2018. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene el siguiente resultado, se observa en usuarios según sexo, femenino se tiene a 4 usuarios que representa el 5,7% en deficiente a 22 usuarios que representa el 31,47% regular y 2 usuarios que representa el 2,8% bueno, Mientras en usuarios masculinos se tiene a 2 usuario que representa el 2,8% en deficiente, 36 usuarios que representa el 51,4% regular y 4 usuario que representa el 5,7% en bueno. Esto implica que tanto hombre y mujeres hacen notar su malestar por la atención de la misma manera los mayores de 40 años son los que tienen mayor apreciación regular.

## **V. CONCLUSIONES**

1. Se determinó el nivel de mejora del servicio desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perene 2018, Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene que el 8,8% de la muestra consideran deficiente, el 83,9% de la muestra consideran regular y el 8,8% de la muestra consideran buena la mejora del servicio al usuario.
2. Se determinó el nivel de mejora del servicio respecto a la red de comunicación al usuario desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perene 2018, Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene el 31% de la muestra consideran deficiente, el 58,6% de la muestra consideran regular, el 10% de la muestra consideran buena la mejora red de comunicación
3. Se determinó el nivel de mejora del servicio respecto al procedimiento en trámites desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perene 2018. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene el 28,6% de la muestra consideran deficiente, el 64,3% de la muestra consideran regular, el 7,1% de la muestra consideran buena
4. Se determinó el nivel de mejora del servicio respecto a la capacitación de los empleados desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perene 2018. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene el 20,0% de la muestra consideran deficiente, el

70% de la muestra consideran regular, el 10% de la muestra consideran buena.

5. Se determinó el nivel de mejora del servicio respecto a la incorporación de tecnologías desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perene 2018. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene el 12,9% de la muestra consideran deficiente, el 72% de la muestra consideran regular, el 14,3% de la muestra consideran buena.
6. Se determinó el nivel de mejora del servicio respecto a la mejora en infraestructura desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perene 2018. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene el 12,9% de la muestra consideran deficiente, son el 77% de la muestra consideran regular, el 10% de la muestra consideran buena.
7. Se determinó el nivel de mejora del servicio respecto a recursos humanos desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perene 2018. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene el siguiente resultado, el 17,1% de la muestra consideran deficiente, son el 24% de la muestra consideran buena.
8. Se determinó el nivel de mejora del servicio desde la percepción del usuario según sexo en la Municipalidad Distrital de Perene 2018. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene el 17,1% de la muestra consideran deficiente el 58,9% de la muestra consideran regular, el 24% de la muestra consideran buena la mejora.
9. Se determinó el nivel de mejora del servicio desde la percepción del usuario según edad en la Municipalidad Distrital de Perene 2018. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene en usuarios según edad menor de 40 años el 45,7% regular. Mientras en usuarios mayores de 40 años se tiene el 37,1% regular.

10. Se determinó el nivel de mejora del servicio desde la percepción del usuario según el trámite que realiza en la Municipalidad Distrital de Perene 2018. Luego de aplicar el instrumento de investigación se tiene en usuarios según sexo, femenino el 31,47% regular, Mientras el 51,4% regular.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. A las autoridades municipales del distrito de Perene se le recomienda realizar talleres para los trabajadores de tal manera se mejore el servicio al usuario.
2. A las autoridades municipales del distrito de Perene se le recomienda mejorar la red de comunicación al usuario.
3. A las autoridades municipales del distrito de Perene se les recomienda mejora del servicio respecto al procedimiento en trámites.

## REFERENCIAS

- Banco de la Nación. (2006). *Evaluación de gestión al IV trimestre del año 2006*. Lima: Banco de la Nación.
- Bradford, D., & Hjalmarsson, L. y. (1990). *La importancia del costo de los servicios públicos locales: Algunas evidencias y reflexiones*. National Tax Journal.
- Castells, M., & Borja, J. (1988). *Globalización y desarrollo local*. El Salvador: Fundación Nacional para el Desarrollo.
- Cerna, L. A. (2008). *Evaluación presupuestaria de la Municipalidad Provincial de Zarumilla*. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes.
- Díaz, A. A. (2008). *La Calidad en la Gestión Pública*. Paraguay: Programa conjunto de investigación CERI-UNP.
- Díaz, J. (2008). *Un nuevo reto para los Estados, los que se han visto obligados a realizar procesos de reforma y modernización de sus administraciones públicas con la necesidad de ser eficaces en la gestión, prestar servicios con eficiencia y con calidad*. Tesis, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Fernando, M. (2013). *Acuerdo nacional y gestión presupuestal en el Perú*, Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social. Acuerdo nacional, Lima.

- Fox, K. (2002). *Eficiencia en el Sector Público*. USA.
- Marsiglia, J. (2006). *Los gobiernos locales y las organizaciones de la sociedad civil*. Montevideo: Universidad Católica del Uruguay.
- Municipalidad Distrital de Carabayllo. (2012). *Informe Anual de Evaluación Presupuestaria*. Lima : Municipalidad Distrital de Carabayllo.
- Ramos, R. (2000). *Análisis de la ejecución del presupuesto de gastos en la Dirección de Administración de la Contraloría General del Estado Monagas para el primer trimestre del año 2000*. Maturín: Universidad de Oriente Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas.
- Sánchez, F. (2003). *Acuerdo Nacional y gestión presupuestal en el Perú*. Santiago de Chile: Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social .
- Tanzi, V. y. (2000). *Gasto público en el siglo XX: Una perspectiva global*. Cambridge university Press.
- Trillo Del Pozo, D. (2002). *Análisis Económico y Eficiencia del Sector Público*. Madrid: Universidad Rey Juan Carlos.

# **ANEXOS**



## Anexo N°01: Matriz de consistencia

**TÍTULO:** Mejora Continua en Atención al Usuario en la Municipalidad Distrital de Perene 2018

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de mejora del servicio desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital Perené 2018?</p> <p><b>ESPECIFICO</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de mejora del servicio respecto a la red de comunicación al usuario desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perené 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de mejora del servicio respecto al procedimiento en trámites desde la percepción del usuario en la Municipalidad</p>	<p><b>GENERAL</b></p> <p>Describir el nivel de mejora del servicio desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perené 2018</p> <p><b>ESPECIFICO</b></p> <p>Describir el nivel de mejora del servicio respecto a la red de comunicación al usuario desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perené 2018.</p> <p>Describir el nivel de mejora del servicio respecto al procedimiento en trámites desde la percepción del usuario en la Municipalidad</p>	<p><b>GENERAL</b></p> <p>No lleva hipótesis por ser descriptivo simple y tiene una sola variable</p>	<p><b>VARIABLE</b></p> <p>Mejora Continua</p> <p><b>DIMENSIONES</b></p> <p>Red de comunicación</p> <p>Procedimiento en trámites</p> <p>Capacitación de los empleados</p> <p>Incorporación de tecnologías</p> <p>Infraestructura</p> <p>Recursos humanos</p>	<p><b>TIPO</b></p> <p>Descriptivo</p> <p>Método General:</p> <p>Científico</p> <p>Método específico:</p> <p>Descriptivo</p> <p><b>DISEÑO</b></p> <p>Descriptivo simple</p>

<p>Distrital de Perené 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de mejora del servicio respecto a la capacitación de los empleados desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perené 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de mejora del servicio respecto a la incorporación de tecnologías desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perené 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de mejora del servicio respecto a la mejora en infraestructura desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perené 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de mejora del servicio respecto a recursos humanos desde la percepción del</p>	<p>Distrital de Perené 2018.</p> <p>Describir el nivel de mejora del servicio respecto a la capacitación de los empleados desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perené 2018.</p> <p>Describir el nivel de mejora del servicio respecto a la incorporación de tecnologías desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perené 2018.</p> <p>Describir el nivel de mejora del servicio respecto a la mejora en infraestructura desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perené 2018.</p> <p>Describir el nivel de mejora del servicio respecto a recursos</p>			<p>M : =O</p> <p><b>TÉCNICAS</b></p> <p>- Encuesta.</p> <p><b>POBLACIÓN</b></p> <p>Conformada por 70 usuarios durante el mes de agosto del 2018</p> <p><b>TIPO DE MUESTREO</b></p> <p>Censal</p> <p><b>INSTRUMENTOS</b></p> <p>- Cuestionario.</p>
---	---	--	--	--

<p>usuario en la Municipalidad Distrital de Perené 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de mejora del servicio desde la percepción del usuario según edad en la Municipalidad Distrital de Perené 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de mejora del servicio desde la percepción del usuario según sexo en la Municipalidad Distrital de Perené 2018?</p>	<p>humanos desde la percepción del usuario en la Municipalidad Distrital de Perené 2018</p> <p>Describir el nivel de mejora del servicio desde la percepción del usuario según sexo en la Municipalidad Distrital de Perené 2018</p> <p>Describir el nivel de mejora del servicio desde la percepción del usuario según edad en la Municipalidad Distrital de Perene 2018</p> <p>Describir el nivel de mejora del servicio desde la percepción del usuario según sexo que realiza en la Distrital de Perené 2018</p>			<p><b>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS</b></p> <p>- Se utilizará la Estadística descriptiva. .</p>
--	--	--	--	--

**Anexo N°02: Matriz operacional**

Variable	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Mejora continua	Se refiere a la observación que se realizar a cada una de las dimensiones de estudio como son Red de comunicación: Procedimiento en trámites. Capacitación de los empleados. Incorporación de tecnologías. Infraestructura. Recursos humanos	Red de comunicación	El municipio utiliza las redes sociales para comunicar algún aviso	Ordinal
			Considera que la comunicación es oportuna	
		Procedimiento en trámites	El procedimiento de trámite es sencillo y ágil	
			El procedimiento de trámites es preciso y oportuno	
		Capacitación de los empleados	Considera que los trabajadores se capacitan permanentemente	
			Los trabajadores dan muestra de su capacidad profesional	
		Incorporación de tecnologías	Considera que se ha incorporado más computadoras para mejorar la atención	
			El municipio utiliza aparatos modernos en su atención al usuario	
		Infraestructura	La infraestructura del municipio ha mejorado	
			El municipio se preocupa en mejorar el área de atención al usuario	
		Recursos humanos	Se contrata personal idóneo para la atención	
			El personal de atención es cordial con el usuario	

### Anexo N°03: Instrumento

#### ENCUESTA DE MEJORA CONTINUA

Importante

Estimado usuario sírvase responder a las interrogantes las mismas que servirán para desarrollar el trabajo de investigación.

Ítem	Red de comunicación	Siempre	Algunas veces	Nunca
1	El municipio utiliza las redes sociales para comunicar algún aviso			
2	Considera que la comunicación es oportuna			
3	Emiten comunicados de manera clara y con anterioridad			
4	El municipio se preocupa en comunicar las acciones a poblador			
5	El municipio ha mejorado su comunicación			
	Procedimientos en trámites			
6	El procedimiento de trámite es sencillo y ágil			
7	El procedimiento de trámites es preciso y oportuno			
8	El procedimiento de trámites ha mejorado sustancialmente			
9	El informe para el trámite es claro			
10	Los trámites son atendidos de manera urgente			
	Capacitación de los empleados			
11	Considera que los trabajadores se capacitan permanentemente			

12	Los trabajadores dan muestra de su capacidad profesional			
13	El municipio se preocupa en capacitar a su personal en las diferentes áreas			
14	La capacitación es una política institucional			
15	Los trabajadores muestran la atención cada vez mejor			
	Incorporación de tecnologías			
16	Considera que se ha incorporado más computadoras para mejorar la atención			
17	El municipio utiliza aparatos modernos en su atención al usuario			
18	Considera que el municipio se está modernizando en tecnologías			
19	Considera que el municipio está invirtiendo en tecnologías para atender al usuario			
20	Se puede observar mejoras tecnológicas en los últimos años			
	Mejora en infraestructura			
21	La infraestructura del municipio ha mejorado			
22	El municipio se preocupa en mejorar el área de atención al usuario			
23	Existen servicios higiénicos limpios y amplios			
24	El área de atención al usuario es amplio y cómodo			
25	La infraestructura cumple los requerimientos mínimos de seguridad			

	Recursos humanos			
26	Se contrata personal idóneo para la atención			
27	El personal de atención es cordial con el usuario			
28	El personal de atención al público se muestra respetuoso			
29	El personal de atención al público informa al usuario de forma cordial			
30	El personal que labora en el municipio responde a las expectativas del poblador			

**Anexo N°04: Matriz de validación**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN**

**TÍTULO.** Mejora Continua en Atención al Usuario en la Municipalidad Distrital de Perene 2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUCIÓN										OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Siempre	Algunas veces	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y LOS ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Mejora continua	Red de comunicación	El municipio utiliza las redes sociales para comunicar algún aviso  Considera que la comunicación es oportuna	El municipio utiliza las redes sociales para comunicar algún aviso				X		X		X		X		
			Considera que la comunicación es oportuna				X		X		X		X		
			Emiten comunicados de manera clara y con				X		X		X		X		
			El municipio de preocupa en comunicar las acciones a poblador				X		X		X		X		
			El municipio ha mejorado su comunicación				X		X		X		X		
	Procedimientos en trámites	El procedimiento de trámite es sencillo y ágil	El procedimiento de trámite es sencillo y ágil				X		X		X		X		



		El procedimiento de trámites es Xpreciso y oportuno	El procedimiento de trámites es preciso y oportuno				X		X		X		X		
			El procedimiento de trámites ha mejorado sustancialmente				X		X		X		X		
			El informe para el trámite es claro				X		X		X		X		
			Los trámites son atendidos de manera urgente				X		X		X		X		
	capacitación de los empleados	Considera que los trabajadores se capacitan permanentemente	Considera que los trabajadores se capacitan				X		X		X		X		
			Los trabajadores dan muestra de su capacidad profesional				X		X		X		X		
		Los trabajadores dan muestra de su capacidad profesional	El municipio se preocupa en capacitar a su personal en las				X		X		X		X		
			La capacitación es una política institucional				X		X		X		X		
			Los trabajadores muestran la atención cada vez mejor				X		X		X		X		
	incorporación de tecnologías	Considera que se ha incorporado más computadoras para mejorar la atención	Considera que se ha incorporado más computadoras para mejorar la atención				X		X		X		X		
			El municipio utiliza aparatos modernos en su atención al usuario				X		X		X		X		
		El municipio utiliza aparatos modernos en su atención al usuario	Considera que el municipio se está modernizando en tecnologías				X		X		X		X		
			Considera que el municipio está invirtiendo en tecnologías para atender al usuario				X		X		X		X		

			Se puede observar mejoras tecnológicas en los últimos años				X		X		X		X		
	Mejora en infraestructura	La infraestructura del municipio ha mejorado  El municipio se preocupa en mejorar el área de atención al usuario	La infraestructura del municipio ha mejorado				X		X		X		X		
			El municipio se preocupa en mejorar el área de atención al usuario				X		X		X		X		
			Existen servicios higiénicos limpios y amplios				X		X		X		X		
			El área de atención al usuario es amplio y cómodo				X		X		X		X		
			La infraestructura cumple los requerimientos mínimos de seguridad				X		X		X		X		
	Recursos humanos	Se contrata personal idóneo para la atención  El personal de atención es cordial con el usuario	Se contrata personal idóneo para la atención				X		X		X		X		
			El personal de atención es cordial con el usuario				X		X		X		X		
			El personal de atención al público se muestra respetuoso				X		X		X		X		
			El personal de atención al público informa al usuario				X		X		X		X		
			El personal que labora en el municipio responde a las expectativas del poblador				X		X		X		X		

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de Mejora Continua

“

**OBJETIVO:** \_ validar el instrumento de investigación

**DIRIGIDO A:** Usuario en la Municipalidad Distrital de Perene 2018

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:.**MOISES HUAMANCAJA ESPINOZA

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Doctor..

**VALORACIÓN:**

Deficiente	Regular	Bueno
		X



FIRMA DEL EVALUADOR

Anexo N°05: Base de datos

BASE DE DATOS PRUEBA PILOTO

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	3	2	2	1	1	2	2	1	1	3	2	2	3	1	2	2	3	1	2	3	3	2	2	2	1	3	3	2	2	3	62
2	2	3	2	2	1	3	2	2	1	1	2	2	2	3	1	2	2	3	1	2	3	2	2	3	1	3	3	2	2	2	62
3	2	3	1	1	1	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3	1	2	3	3	3	2	1	62
4	3	2	3	1	1	2	3	1	1	1	3	3	2	1	1	3	2	2	3	1	2	2	2	3	1	2	2	3	2	2	60
5	2	2	2	2	1	2	2	3	1	1	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	62
6	3	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	2	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1	1	2	2	2	3	2	59
7	3	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	1	3	2	2	1	2	2	2	3	1	56
8	3	3	2	1	1	3	2	2	1	1	3	2	3	1	1	2	3	3	2	1	3	3	3	2	1	1	1	3	2	3	62
9	2	3	2	2	1	3	3	2	1	1	3	3	2	3	1	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	64
10	2	3	1	1	1	3	3	2	2	1	3	3	2	2	2	3	2	3	1	1	2	2	3	1	1	2	2	2	2	1	59
	0.25	0.25	0.36	0.21	0	0.25	0.24	0.36	0.21	0.36	0.24	0.25	0.24	0.49	0.24	0.25	0.24	0.44	0.41	0.44	0.41	0.21	0.21	0.56	0.21	0.36	0.36	0.25	0.21	0.49	

## BASE DE DATOS GENERAL

	Sexo	Edad	1	2	3	4	5		6	7	8	9	10		11	12	13	14	15		16	17	18	19	20		21	22	23	24	25		26	27	28	29	30		
1	1	2	3	2	2	1	1	9	2	2	1	1	3	9	2	2	3	1	2	10	2	3	1	2	3	11	3	2	2	2	1	10	3	3	2	2	3	13	62
2	1	2	2	3	2	2	1	10	3	2	2	1	1	9	2	2	2	3	1	10	2	2	3	1	2	10	3	2	2	3	1	11	3	3	2	2	2	12	62
3	1	2	2	3	1	1	1	8	3	3	2	2	1	11	3	2	2	2	2	11	2	2	3	1	2	10	2	2	3	1	2	10	3	3	3	2	1	12	62
4	1	1	3	2	3	1	1	10	2	3	1	1	1	8	3	3	2	1	1	10	3	2	2	3	1	11	2	2	2	3	1	10	2	2	3	2	2	11	60
5	1	1	2	2	2	2	1	9	2	2	3	1	1	9	3	3	2	2	1	11	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	2	2	3	3	2	12	62
6	1	1	3	2	1	1	1	8	2	2	2	2	1	9	2	3	3	2	1	11	3	3	2	1	1	10	3	3	2	1	1	10	2	2	2	3	2	11	59
7	1	1	3	2	2	1	1	9	2	2	1	1	1	7	2	2	3	2	2	11	2	3	2	2	1	10	1	3	2	2	1	9	2	2	2	3	1	10	56
8	2	2	3	3	2	1	1	10	3	2	2	1	1	9	3	2	3	1	1	10	2	3	3	2	1	11	3	3	3	2	1	12	1	1	3	2	3	10	62
9	1	2	2	3	2	2	1	10	3	3	2	1	1	10	3	3	2	3	1	12	3	2	3	2	2	12	2	2	2	1	2	9	2	2	3	2	2	11	64
10	1	2	2	3	1	1	1	8	3	3	2	2	1	11	3	3	2	2	2	12	3	2	3	1	1	10	2	2	3	1	1	9	2	2	2	2	1	9	59
11	2	2	3	2	3	1	1	10	2	3	1	1	1	8	2	3	3	2	1	11	3	3	2	3	1	12	2	3	1	2	3	11	2	2	2	3	1	10	62
12	2	2	2	2	2	2	1	9	2	2	3	1	1	9	2	2	3	2	2	11	2	3	2	2	2	11	2	2	3	1	2	10	2	2	3	1	2	10	60
13	1	2	3	3	2	1	1	10	3	2	2	2	1	10	2	2	3	1	1	9	2	3	3	2	1	11	2	2	2	2	1	9	2	2	2	3	1	10	59
14	1	1	3	3	2	2	1	11	3	3	2	1	1	10	2	2	2	3	1	10	2	2	3	2	2	11	3	2	1	1	2	9	2	2	2	1	2	9	60
15	1	1	2	3	1	1	1	8	3	3	2	2	1	11	1	2	2	2	2	9	2	2	3	1	1	9	3	2	2	1	2	10	2	2	3	1	1	9	56
16	1	1	3	2	3	1	1	10	2	3	1	1	1	8	2	1	2	1	1	7	1	2	2	3	1	9	3	3	2	1	2	11	3	3	1	2	1	10	55
17	2	1	2	2	2	2	1	9	2	2	3	1	1	9	3	2	2	1	1	9	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	1	10	2	2	3	1	1	9	56
18	2	2	3	2	1	1	3	10	2	2	2	2	1	9	2	2	3	1	1	9	2	1	2	1	1	7	2	2	3	1	3	11	2	3	2	2	3	12	58
19	2	2	3	2	2	1	3	11	2	2	1	1	3	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	1	8	3	2	2	3	2	12	3	3	2	2	2	12	62
20	1	2	3	1	1	1	2	8	1	2	2	1	3	9	3	2	1	1	2	9	2	2	3	1	1	9	3	2	2	2	1	10	1	3	3	2	1	10	55
21	1	2	3	1	1	1	3	9	1	1	1	1	2	6	3	2	2	1	1	9	2	3	1	2	2	10	3	3	2	1	2	11	3	2	2	3	2	12	57
22	1	2	2	3	1	1	2	9	2	2	1	1	1	7	3	3	2	1	2	11	2	2	3	1	2	10	2	3	2	2	2	11	3	2	2	2	2	11	59
23	1	2	2	2	2	1	3	10	3	2	2	1	3	11	2	2	2	3	1	10	2	2	2	2	3	11	2	3	3	2	2	12	3	3	2	1	2	11	65
24	2	2	2	3	1	1	1	8	3	2	2	1	1	9	2	2	2	2	2	10	3	2	1	1	1	8	2	2	3	2	3	12	2	3	2	2	1	10	57

25	2	2	2	2	3	1	1	9	2	3	2	2	1	10	3	3	2	1	1	10	3	2	2	1	2	10	2	2	3	1	3	11	2	3	3	2	3	13	63
26	2	1	1	2	2	2	1	8	2	3	1	1	1	8	3	3	2	2	1	11	3	3	2	1	3	12	1	3	2	3	2	11	2	2	3	2	2	11	61
27	1	1	3	1	1	1	3	9	2	2	3	1	1	9	3	3	3	2	1	12	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	3	12	2	2	3	1	1	9	62
28	1	1	2	3	1	1	3	10	2	2	2	2	1	9	2	2	3	2	2	11	2	2	3	1	2	10	2	2	2	2	1	9	1	3	2	3	1	10	59
29	2	1	2	2	2	1	2	9	3	2	1	1	1	8	2	2	3	1	1	9	3	2	2	3	1	11	2	2	2	3	1	10	2	3	2	2	2	11	58
30	1	1	2	1	1	3	1	8	3	2	2	1	1	9	2	3	2	3	1	11	3	2	2	2	2	11	2	2	3	1	2	10	2	2	2	1	1	8	57
31	1	2	2	2	1	3	2	10	3	3	2	1	1	10	2	3	2	2	2	11	3	3	2	1	1	10	2	2	2	3	1	10	2	2	3	1	2	10	61
32	1	2	1	1	1	2	3	8	2	3	2	2	1	10	1	3	3	2	1	10	2	3	2	2	1	10	2	2	2	2	2	10	2	3	1	2	1	9	57
33	1	2	2	3	1	1	1	8	2	3	1	1	1	8	2	2	3	2	2	11	2	3	3	2	1	11	3	3	2	1	1	10	2	2	3	1	1	9	57
34	1	2	3	2	3	1	1	10	3	2	3	1	1	10	3	2	3	1	1	10	2	2	3	2	2	11	3	3	2	2	1	11	2	2	1	2	1	8	60
35	2	2	3	2	2	2	1	10	3	2	2	2	1	10	2	2	2	3	1	10	2	2	3	1	1	9	3	3	3	2	1	12	2	3	1	1	3	10	61
36	1	2	3	2	1	1	3	10	3	3	2	1	1	10	2	2	3	1	2	10	1	3	2	3	1	10	2	2	3	2	2	11	3	3	2	2	3	13	64
37	1	2	3	2	2	1	3	11	2	3	2	2	1	10	2	2	2	2	1	9	2	3	2	2	2	11	2	2	2	3	1	10	2	3	2	2	2	11	62
38	1	1	2	1	1	1	2	7	2	3	1	1	1	8	3	2	1	1	1	8	2	3	3	2	1	11	3	3	2	2	3	13	1	3	3	2	1	10	57
39	1	1	3	3	1	1	1	9	2	2	3	1	1	9	3	2	2	1	1	9	2	2	3	2	2	11	3	3	2	2	2	12	2	2	3	2	2	11	61
40	1	1	2	2	3	1	1	9	2	2	2	2	1	9	3	3	2	1	2	11	2	2	3	1	1	9	3	3	3	2	1	12	3	2	2	3	2	12	62
41	1	2	3	1	1	1	1	7	1	2	1	1	3	8	2	3	2	2	3	12	3	2	2	3	1	11	2	2	3	2	2	11	3	2	2	2	2	11	60
42	2	2	2	3	1	1	3	10	2	2	1	1	3	9	2	3	1	1	2	9	3	2	2	2	2	11	2	2	3	3	2	12	3	3	2	1	1	10	61
43	2	2	2	2	2	1	3	10	3	2	2	1	1	9	3	2	3	1	2	11	2	3	1	2	1	9	2	2	2	3	2	11	2	3	2	2	3	12	62
44	2	2	2	1	1	3	2	9	3	3	2	2	1	11	3	2	2	2	1	10	2	2	3	1	1	9	2	2	2	3	1	10	2	3	3	2	2	12	61
45	2	2	2	2	1	3	2	10	2	3	1	1	1	8	3	3	2	1	2	11	2	2	2	2	1	9	1	1	3	2	3	10	2	2	3	2	1	10	58
46	2	1	1	1	1	2	3	8	2	2	3	1	1	9	2	2	2	3	1	10	3	2	1	1	2	9	2	2	3	2	2	11	2	2	3	1	1	9	56
47	2	1	2	3	1	1	1	8	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	10	3	2	2	1	2	10	2	2	2	2	1	9	1	3	2	3	2	11	57
48	1	1	3	2	3	1	1	10	2	2	1	1	1	7	2	3	2	1	1	9	3	3	2	1	2	11	2	2	2	3	1	10	2	3	2	2	1	10	57
49	1	1	3	2	2	2	1	10	3	2	2	1	1	9	2	3	2	2	1	10	2	3	2	2	3	12	1	2	3	1	2	9	2	2	2	1	2	9	59
50	1	2	3	1	1	1	3	9	3	3	2	1	1	10	1	3	3	2	1	10	2	3	1	1	2	9	2	2	2	3	1	10	2	2	3	1	1	9	57
51	1	2	2	3	1	1	3	10	3	3	2	2	1	11	2	2	3	2	2	11	3	2	3	1	2	11	2	2	2	1	2	9	2	3	1	2	1	9	61
52	1	2	2	2	2	1	2	9	2	3	1	1	1	8	3	2	3	1	1	10	3	2	2	3	1	11	2	2	3	1	1	9	2	2	3	1	1	9	56

53	2	2	2	3	1	1	1	8	2	2	3	1	1	9	2	3	2	3	1	11	3	2	2	2	2	11	2	3	1	2	1	9	2	2	1	2	2	9	57
54	2	2	2	2	3	1	1	9	3	2	2	2	1	10	2	3	2	2	2	11	2	3	2	1	1	9	2	2	3	1	1	9	2	3	1	1	3	10	58
55	2	1	1	2	2	2	1	8	3	3	2	1	1	10	2	2	3	1	1	9	2	3	2	2	1	10	2	2	2	2	2	10	3	3	2	2	3	13	60
56	2	1	3	2	1	1	3	10	3	3	2	2	1	11	2	2	2	2	2	10	2	3	3	2	1	11	3	2	1	1	1	8	2	3	2	2	2	11	61
57	2	1	2	2	2	1	3	10	2	3	1	1	1	8	3	2	1	1	1	8	2	2	3	2	2	11	3	2	2	1	3	11	1	3	3	2	1	10	58
58	2	1	3	1	1	1	2	8	2	2	1	1	1	7	3	2	2	1	1	9	1	2	3	1	1	8	3	3	2	1	2	11	2	2	3	2	2	11	54
59	2	2	3	1	1	1	2	8	3	2	2	1	1	9	3	3	2	1	2	11	2	3	2	3	1	11	2	3	2	2	1	10	2	2	3	3	2	12	61
60	1	2	2	3	1	1	3	10	3	1	1	1	3	9	2	3	2	2	1	10	2	3	2	2	2	11	2	2	3	1	2	10	2	2	2	3	2	11	61
61	1	2	2	2	2	1	3	10	2	3	1	1	3	10	2	3	1	1	1	8	2	3	3	2	1	11	3	2	2	3	2	12	3	2	2	3	1	11	62
62	1	1	2	1	1	3	1	8	2	2	2	1	2	9	3	2	3	1	1	10	2	2	3	2	2	11	3	2	2	2	2	11	1	1	3	2	3	10	59
63	1	1	2	2	1	3	1	9	2	1	1	1	3	8	3	2	2	2	1	10	3	2	3	1	1	10	3	3	2	1	1	10	2	2	3	2	2	11	58
64	1	1	3	3	1	1	1	9	2	2	1	1	1	7	3	3	2	1	2	11	2	2	2	3	1	10	2	3	2	2	3	12	2	2	2	2	1	9	58
65	2	2	2	2	3	1	1	9	3	2	1	1	3	10	2	3	2	2	2	11	3	2	2	2	2	11	2	3	3	2	2	12	2	2	2	3	1	10	63
66	2	2	2	2	2	2	1	9	3	2	2	1	2	10	2	3	1	1	3	10	3	1	2	1	1	8	2	2	3	2	3	12	2	2	3	1	2	10	59
67	2	2	2	2	1	1	3	9	3	1	1	1	2	8	2	2	3	1	2	10	3	2	2	1	1	9	2	2	3	1	3	11	3	2	2	3	1	11	58
68	2	2	2	2	2	1	3	10	2	3	1	1	3	10	2	2	2	2	2	10	3	2	3	1	1	10	1	3	2	3	2	11	2	2	2	1	2	9	60
69	1	1	1	1	1	1	2	6	2	2	2	1	1	8	1	2	1	1	1	6	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	3	12	2	2	3	1	1	9	51
70	1	2	1	3	2	3	3	12	3	2	1	1	2	9	2	2	1	1	2	8	2	2	1	1	2	8	2	3	2	2	1	10	3	3	1	2	1	10	57

**Anexo N°06: Constancia emitida por la institución que acredita la realización del estudio**



**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE**  
**Perené**

*"Capital de la Nación Ashaninka"*

**El Gerente de Administración y Finanzas de la  
Municipalidad Distrital de Perene,**

**HACE CONSTAR**

Que la Br. Reyes Alfaro, Lisbeth Zimthia, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo sede Huancayo a realizado su Aplicación de Instrumento de Investigación en esta Municipalidad Distrital de Perene, con fines de desarrollar su Tesis Titulada: **MEJORA CONTINUA EN ATENCIÓN AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PERENE 2018**. Demostrando responsabilidad, puntualidad y coordinación.

Se expide el presente documento a petición del interesado.

Perene, Setiembre de 2018



**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PERENE**  
LIC. ADM SIGIFRIDO CALDERON QUESPE  
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

*"Un nuevo cambio para todos"*

Jr. 22 de Octubre N° 140 - Perené  
Chanchamayo - Junín

RUC: 20195238861

Tel: 084-644061 - Fax: 084-644077  
www.muniperene.gob.pe



## Anexo N°07: Evidencias fotográficas

